

Domande frequenti riguardo ai pagamenti con carta on-line

ACCETTAZIONE DELLE CARTE

Quali tipi di carte si possono usare per effettuare pagamenti?

Le carte di VISA e MasterCard con stampa a rilievo, oltre determinati tipi di VISA Electron e di carte V Pay. La possibilità di utilizzare le carte VISA Electron via Internet dipende dalla banca emittente. Le carte VISA Electron emesse dalla CIB possono essere utilizzare per i pagamenti online.

Quali banche emettono carte che sono adatte per i pagamenti online?

Tutte le carte VISA e MasterCard / Maestro che sono state abilitate per i pagamenti online da parte della banca emittente, nonché le carte web destinate specificamente per l'utilizzo online.

È possibile pagare con carte fedeltà?

Le carte di raccolta "punti di fedeltà" rilasciate da commercianti / prestatori di servizi non sono adatte per effettuare pagamenti on-line.

È possibile pagare con carte co-branded?

Si può pagare con tutte le carte co-branded, purché siano carte MasterCard o VISA adatte per effettuare pagamenti on-line.

PROCEDURA DI PAGAMENTO

Come funziona il pagamento online in termini di processo bancario?

Il consumatore, sul sito del commerciante, dopo aver selezionato l'opzione di pagamento con carta bancaria, e dopo aver avviato la procedura di pagamento, viene reindirizzato al sito di pagamento della Banca munito di un canale di comunicazione sicuro. Per effettuare il pagamento dovrà immettere il numero della carta, la data di scadenza ed il codice di validazione a tre cifre che si trova sulla linea di firma presente sul retro della carta. È Lei ad avviare la transazione, dopodiché la carta passa attraverso un processo di autorizzazione in tempo reale, mirato a verificare l'autenticità dei dati della carta, la copertura dei fondi ed il limite di acquisto. Se tutti i dati corrispondono per procedere con la transazione sono in ordine, l'importo da pagare viene bloccato dalla banca (gestore del conto corrente ed emittente della carta). L'addebito (detrazione) dell'importo si verifica sul conto bancario nel giro di pochi giorni a seconda della banca che gestisce il conto.

Qual è la differenza fra gli acquisti online con carte bancarie e gli acquisti convenzionali?

Bisogna distinguere le transazioni effettuate in presenza della carta (Card Present) e quelle in assenza della carta (Card not Present). Per le transazioni con carta presente si utilizzano dispositivi terminali POS. La carta si striscia attraverso il lettore di carta sul terminale e poi s'immette il codice PIN, dopodiché il terminale contatta la banca del titolare della carta attraverso il centro di autorizzazione, nonché – a seconda del tipo di carta e l'emittente della carta – attraverso la rete VISA o MasterCard. A questo punto si effettua il test di validità e di copertura (autorizzazione). Attraverso il percorso precedente – al contrario – il terminale POS (ossia il commerciante) riceve l'approvazione o il rifiuto. Il cliente firma la ricevuta.

La transazione con carta non presente, dall'altro canto, è una transazione in cui la carta non è fisicamente presente. Si possono effettuare tali transazioni via e-mail, per telefono o per via elettronica (su internet) per cui l'acquirente (titolare della carta) avvia la transazione inserendo i dati della carta richiesti sulla pagina di pagamento sicura (crittografata a 256 bit). Se l'operazione è andata a buon fine, riceve un numero di autorizzazione, che corrisponde al numero sullo scontrino cartaceo.

Che cosa è il blocco di un importo?

Quando la banca viene informata della transazione, blocca l'importo in modo immediato, dato che deve ancora ricevere i dati ufficiali prima di eseguire l'effettivo addebito – questo necessita di diversi giorni, e senza il blocco si potrebbe spendere l'importo per l'acquisto. Pertanto, il blocco separa il denaro utilizzato per l'acquisto o per il prelievo; l'importo in questo modo viene bloccato. L'importo bloccato fa parte del saldo del conto, ovvero è valido per il calcolo d'interessi, ma non può essere speso una seconda volta. Il blocco garantisce il rifiuto delle operazioni per le quali non vi è alcuna copertura, anche se il saldo del conto – in linea di principio – consentirebbe ancora quella transazione.

PAGAMENTI FALLITI E AZIONI DI RIMEDIO

Che cosa può essere il motivo di una transazione fallita?

Di solito è la banca emittente (cioè dove il cliente ha ottenuto la carta) a rifiutare l'ordine di pagamento. Tuttavia, quando si utilizza una carta bancaria, la ragione potrebbe anche essere un errore informatico o di telecomunicazione, che impedisce l'arrivo della richiesta di autorizzazione alla banca emittente.

Errori relativi alla carta

- La carta non è adatta per i pagamenti online.
- L'utilizzo della carta su internet è proibito dalla banca che gestisce il conto.
- L'utilizzo della carta è vietato.
- I dati della carta (numero della carta, data di scadenza, codice sulla linea per la firma) sono stati inseriti in modo incorretto.
- La carta è scaduta.

Errori relativi al conto corrente

- Non vi è alcuna copertura per la transazione.
- L'importo della transazione supera il limite di acquisto impostato per la carta.

Errori di comunicazione

- Probabilmente nel corso della transazione è caduta la linea. Si prega di riprovare.
- L'operazione non è riuscita a causa di timeout. Si prega di riprovare.

Errori di carattere tecnico

- Se non è stato/a reindirizzato/a dal sito di pagamento al sito del commerciante / fornitore di servizi, la transazione non è riuscita.
- Se è stato/a reindirizzato/a dal sito di pagamento, ma poi è tornato/a al sito di pagamento con il pulsante "back", "reload" o "refresh" del browser, il sistema respinge automaticamente la transazione per ragioni di sicurezza.

Cosa devo fare se è fallita la procedura di pagamento?

Per ciascuna transazione viene generato un ID di transazione, che si consiglia di registrare. Se durante il tentativo di pagamento la transazione viene rifiutata da parte della banca, si prega di contattare la banca che gestisce il conto corrente.

In caso di pagamento fallito perché è la banca del conto corrente a dover essere contattata?

La banca (emittente della carta) che gestisce il conto corrente, mentre verifica la carta, notifica la banca del commerciante beneficiario del pagamento (cioè la banca che riscuote il pagamento) riguardo al fatto se l'operazione può essere eseguita o meno. La banca che riscuote il pagamento non ha la libertà di rivelare qualsiasi informazione riservata a clienti di un'altra banca; è solamente la banca autorizzata ad identificare il titolare della carta che ne ha il diritto.

Cosa è successo se la mia banca mi ha inviato un SMS sul blocco dell'importo, ma il commerciante / fornitore di servizi mi informa che il pagamento è fallito?

Questo può presentarsi se la carta è stata verificata sul sito di pagamento, ma il/la Cliente non è tornato/a al sito web del commerciante / fornitore di servizi. L'operazione, in questo caso, viene considerata incompleta e quindi, automaticamente, fallita. In questo caso l'importo non viene addebitato sulla carta, ed il blocco viene sciolto.

SICUREZZA

Cosa significano VeriSign ed il canale di comunicazione TLS crittografato a 256-bit?

Il TLS abbrevia Transport Layer Security, un metodo comune di crittografia. La nostra banca dispone di una chiave di crittografia a 256 bit che serve a proteggere il canale di comunicazione. La società

VeriSign consente alla CIB Bank l'utilizzo della chiave a 256 bit che consente di fornire la crittografia su base TLS. Attualmente, è questo il metodo di crittografia che viene utilizzato per il 90% dell'e-commerce globale. Il browser utilizzato dall'acquirente, con l'aiuto di TLS, crittografa i dati del titolare prima della loro trasmissione, facendoli arrivare alla CIB Bank in forma codificata – e quindi non decifrabile da persone non autorizzate.

Dopo il pagamento il mio browser mi ha avvertito di aver lasciato la zona di sicurezza. La sicurezza del mio pagamento è ancora garantita così?

Assolutamente sì. Il processo di pagamento avviene su un canale di comunicazione criptato a 256 bit, e quindi è completamente sicuro. Dopo l'operazione, si ritorna al sito del commerciante – a meno che il sito web del commerciante non sia crittografato –, ed a questo punto il Suo browser La avverte di aver lasciato il canale criptato. Ciò però non comporta alcuna minaccia alla sicurezza del pagamento.

Cosa significa il codice CVC2/CVV2?

Nel caso di MasterCard il cosiddetto "Card Verification Code", e nel caso di Visa, il "Card Verification Value" sono valori numerici della carta bancaria codificati sulla striscia magnetica, che vengono utilizzati per determinare l'autenticità di una carta. Il cosiddetto codice CVC2 è costituito dalle ultime tre cifre della serie di numeri, e dev'essere fornito quando si effettuano acquisti on-line.

Cosa significa "Verified by Visa"?

I titolari di carta Visa che si registrano nel sistema Verified by Visa scelgono una password presso la banca emittente, con la quale possono identificarsi quando fanno gli acquisti on-line, e che fornisce protezione contro l'utilizzo non autorizzato delle carte Visa. La CIB Bank accetta le carte emesse nell'ambito del sistema Verified by Visa.

Cosa significa il MasterCard SecureCode?

I titolari di carta MasterCard / Maestro che si registrano nel sistema MasterCard SecureCode scelgono una password presso la banca emittente, con la quale possono identificarsi quando fanno gli acquisti on-line, e che fornisce protezione contro l'utilizzo non autorizzato delle carte MasterCard / Maestro. La CIB Bank accetta le carte emesse nell'ambito del sistema Mastercard SecureCode.

Cosa significa il codice UCAF?

È un codice individuale che la banca emittente fornisce ai titolari di carte MasterCard / Maestro. Se non ricevuto, si prega di lasciare vuoto il campo.